

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CÂMARA

[1]

Gabinete do Prefeito - Departamento de Contratos e Licitações

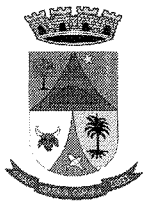
TERMO DE REFERÊNCIA

Secretaria Municipal de Saúde

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO:

Contratação de pessoa jurídica, para prestação de serviços técnicos no local, por telefone e remotamente em horário comercial ou não, feriados e finais de semana, para os itens abaixo relacionados:

LOTE 01			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
01	Hora Técnica para prestação de serviços técnicos no local, por telefone e remotamente em horário comercial ou não, feriados e finais de semana, para os itens abaixo relacionados: 1) Manutenção preventiva (a cada 60 dias) e corretiva (sempre que necessário), melhoria e modernização da infraestrutura de servidores, equipamentos de rede, sistemas operacionais, Servidores Windows e Linux, unidades de saúde central e no interior; 2) Manutenção preventiva (a cada 60 dias) e corretiva (sempre que necessário), melhoria e modernização de sistemas de segurança, controle de acesso à internet, implantação e manutenção de sistema de firewall, unidades de saúde central	HORAS	800 ANUAIS

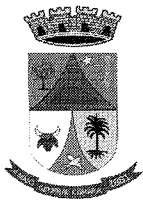


ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CÂMARA

[2]

Gabinete do Prefeito - Departamento de Contratos e Licitações

	e no interior; 3) Manutenção e suporte técnico em CFTV (câmeras digitais, cabeamento e gravador de imagens-DVR/NVR), em todas unidades centrais e do interior unidades de saúde central e no interior; 4) Manutenção e suporte técnico a central PABX Intelbras, bem como, as linhas troncos e ramais conectados a Central PABX e conhecimento PABX IP ISSABEL (open source), unidades de saúde central e no interior; 5) Serviços correlatos ligados à área de tecnologia de informação e aos itens supracitados; 6) Deve incluir no valor hora todas as despesas de eventual atendimento presencial (Viagem, Transporte e deslocamento entre as unidades de saúde e Alimentação); 7) Todas as ferramentas para instalações, manutenções e projetos devem ser providas pela CONTRATADA, exceto, peças, cabos, e itens que venham compor o projeto, instalação ou manutenção, ficando a cargo da CONTRATADA, a substituição ou instalação. 8) Atuar como responsável técnico operacional contínuo junto aos sistemas de gestão de saúde pública, incluindo GOVBR Saúde e integrações RNDS, BNAFAR e outros, com autonomia para abertura, acompanhamento, validação técnica e encerramento		
--	--	--	--



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
PREFEITURA MUNICIPAL DE GENERAL CÂMARA

[3]

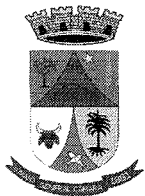
Gabinete do Prefeito - Departamento de Contratos e Licitações

	de chamados. 9) Gerenciamento e aberturas de chamados junto aos provedores de internet, assim como, acompanhamento local em TODAS as unidades de saúde, com horário automático de abertura, início da tratativa, solução e encerramento, servindo tais registros como prova de cumprimento do SLA. 10) Implantar, prestar suporte, dar treinamento referente à ferramenta Vithadoc (Telemedicina) sempre que solicitado, especialmente nos horários extraturno (Plantão). 11) Implantar, prestar suporte, dar treinamento referente à ferramenta Call ECG (Sistema de Eletrocardiograma) sempre que solicitado, especialmente nos horários extraturno (Plantão). 12) Execução de suporte e instalação das rotinas CNES, BPA, SIA, SCNES, RAAS, e-Gestor e e-SUS e outras que surgirem, buscando qualificação técnica, incluindo envio, validação, correção pós-crítica e cumprimento dos prazos oficiais do Ministério da Saúde.		
--	---	--	--

O objeto desta contratação não se enquadra como sendo de bem de luxo, conforme Decreto nº 10.818, de 27 de setembro de 2021.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A presente contratação fundamenta-se na necessidade de garantir a continuidade, estabilidade e segurança do ambiente tecnológico da Secretaria Municipal de Saúde de General Câmara/RS, considerando que os serviços de saúde dependem

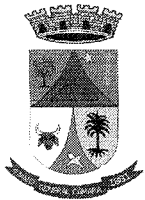


integralmente da infraestrutura de tecnologia da informação para seu pleno funcionamento. O Município opera ambiente já implantado, composto por sistemas legados, integrações ativas, rotinas operacionais críticas e infraestrutura distribuída entre unidades centrais e do interior, exigindo acompanhamento técnico permanente e especializado para evitar falhas que possam comprometer o atendimento à população.

Os sistemas utilizados pela Secretaria de Saúde são essenciais para o registro da produção juntos a Sistema Único de Saúde, controle de cadastros, processamento de dados assistenciais, transmissão de informações aos sistemas federais do SUS e gestão administrativa da saúde pública. Eventuais interrupções, instabilidades ou falhas técnicas podem resultar em prejuízos diretos ao atendimento, perda ou inconsistência de dados, bloqueio de repasses financeiros vinculados à produção e comprometimento da regularidade administrativa do ente municipal. Trata-se, portanto, de ambiente classificado como crítico, cuja operação não admite paralisações.

Além da manutenção corretiva, que será realizada **sempre que se fizer necessária**, há necessidade de **suporte preventivo com periodicidade bimestral (a cada 60 dias)**, monitoramento contínuo, ajustes de desempenho, customizações específicas, tratamento de incidentes, apoio às equipes internas, gerenciamento de chamados junto a fornecedores de sistemas e provedores de internet, bem como atuação técnica sobre integrações já existentes. Considerando que o ambiente tecnológico envolve múltiplas unidades de saúde, inclusive no interior do município, torna-se indispensável a disponibilidade em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, incluindo feriados, assegurando resposta imediata a ocorrências que possam impactar o serviço público essencial.

Diante da complexidade técnica do ambiente, da inexistência de estrutura interna suficiente para absorver integralmente tais demandas e da natureza continuada e estratégica do serviço, a contratação de empresa especializada para prestação de



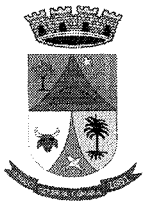
suporte técnico, assistência técnica e customização em informática mostra-se medida necessária e adequada, em observância aos princípios da eficiência, continuidade e interesse público, garantindo a operacionalidade plena dos serviços de saúde do Município de General Câmara/RS.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

A solução proposta consiste na contratação de empresa especializada para a prestação continuada de serviços técnicos em tecnologia da informação, abrangendo todo o ciclo de vida do ambiente tecnológico da Secretaria Municipal de Saúde, desde a análise e planejamento das demandas até a implantação, configuração, sustentação, monitoramento, suporte contínuo, otimização e eventual evolução da infraestrutura e dos sistemas utilizados. Trata-se de serviço de natureza técnica especializada, voltado à manutenção e aprimoramento de ambiente já existente, considerado crítico e de funcionamento ininterrupto, com múltiplas unidades interligadas.

O objeto compreende a administração completa dos ambientes operacionais de TI, incluindo servidores físicos e virtuais, redes, infraestrutura lógica, virtualização, rotinas automatizadas, scripts, integrações entre sistemas, migrações de dados, ajustes de desempenho, identificação preventiva de falhas, correções técnicas e implementação de melhorias. A solução envolve atuação preventiva e corretiva, com monitoramento contínuo da infraestrutura, análise de incidentes, mitigação de riscos operacionais e garantia de disponibilidade dos serviços tecnológicos que suportam o atendimento à população.

Integra ainda a solução o suporte técnico especializado ao sistema de gestão de saúde pública da GOVBR Saúde, incluindo abertura e gerenciamento de chamados técnicos, interlocução com a empresa Governança Brasil, apoio na implementação de novos processos, esclarecimento de dúvidas operacionais junto aos servidores da Secretaria e acompanhamento das atualizações e integrações necessárias



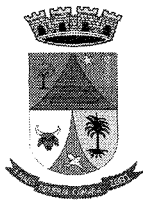
ao pleno funcionamento do sistema. Também faz parte do escopo o suporte e acompanhamento dos sistemas oficiais do SUS, tais como CNES, SCNES, BPA, SIA, RAAS e E-Gestor, garantindo consistência de dados, regularidade das transmissões e manutenção dos repasses vinculados à produção.

No âmbito da conectividade, a solução contempla o monitoramento permanente dos links de internet que interligam as unidades de saúde, a abertura e gestão de chamados junto aos provedores de serviços de dados, análise de desempenho da rede e adoção de medidas técnicas para assegurar estabilidade e disponibilidade contínua das conexões, elemento essencial para a operação descentralizada da saúde municipal.

Destaca-se, ainda, a implantação integral, suporte técnico contínuo e treinamento dos servidores para utilização do Sistema de Telemedicina Vithadoc e ECG devendo a contratada garantir a sustentação operacional da aplicação em regime 24 horas por dia, 7 dias por semana, inclusive feriados, ressalvadas hipóteses de indisponibilidade inerentes à própria plataforma. A solução, portanto, abrange não apenas a manutenção do ambiente existente, mas também sua evolução tecnológica, assegurando desempenho adequado, segurança da informação e continuidade dos serviços públicos de saúde, em observância à natureza essencial e ininterrupta das atividades desenvolvidas pela Secretaria Municipal de Saúde.

4. DA JUSTIFICATIVA

A presente contratação tem por finalidade assegurar a continuidade, estabilidade e segurança do ambiente tecnológico da Secretaria Municipal de Saúde, considerando tratar-se de infraestrutura crítica que sustenta serviços assistenciais essenciais e de funcionamento ininterrupto. Os sistemas informatizados suportam o atendimento à população, o registro de produção ambulatorial e hospitalar, o faturamento e a captação de recursos vinculados ao SUS, a integração entre unidades, além da operação de ferramentas estratégicas como o sistema de gestão pública GOVBR Saúde



e o Sistema de Telemedicina Vithadoc e ECG. A indisponibilidade ou falha nesses ambientes pode gerar prejuízos diretos ao atendimento médico, perda de informações sensíveis, impacto financeiro ao Município e comprometimento da continuidade do serviço público de saúde.

O ambiente tecnológico existente envolve servidores físicos e virtualizados, redes interligando múltiplas unidades, monitoramento de links de dados, integração com sistemas federais como CNES, SCNES, BPA, SIA, RAAS e E-Gestor, além da necessidade constante de ajustes de desempenho, migrações, elaboração de scripts, correção de falhas e implementação de novos processos. Trata-se de estrutura complexa que exige conhecimento técnico especializado em administração de servidores, virtualização, redes, análise de incidentes e interlocução técnica com fornecedores, especialmente com a empresa Governança Brasil, responsável pelo sistema de gestão de saúde utilizado pelo Município.

A implantação, manutenção e suporte ao Sistema de Telemedicina Vithadoc e ECG demandam acompanhamento contínuo, treinamento dos servidores, monitoramento permanente e atuação imediata em caso de intercorrências, devendo a aplicação permanecer disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, ressalvadas situações inerentes à própria plataforma. Considerando a natureza assistencial do serviço de saúde e a descentralização das unidades, faz-se igualmente necessária a gestão ativa dos links de internet, com abertura e acompanhamento de chamados junto aos provedores, garantindo a plena conectividade e funcionamento dos sistemas em todas as localidades.

Diante da ausência de estrutura técnica interna especializada suficiente para absorver a complexidade e criticidade das demandas descritas, a contratação de serviços técnicos especializados em tecnologia da informação mostra-se medida adequada e necessária, em observância ao princípio da eficiência e à continuidade do serviço público essencial. Assim, justifica-se a contratação de empresa apta a prestar suporte técnico integral, preventivo e corretivo, assegurando a estabilidade dos



ambientes operacionais de TI, a segurança das informações e a manutenção plena dos serviços de saúde prestados à população

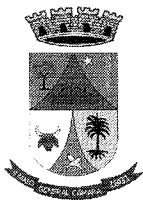
5. DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, não havendo obrigatoriedade de pagamento mínimo de horas por parte da CONTRATANTE, sendo devido exclusivamente o tempo efetivamente despendido pela CONTRATADA na resolução da demanda, independentemente de o atendimento ocorrer de forma remota ou presencial e observado o regime de disponibilidade contratual, inclusive em caráter ininterrupto quando aplicável. Assim, caso a solução técnica seja implementada em período reduzido, como 15 (quinze) minutos, será este o tempo considerado para fins de faturamento, considerando-se apenas o tempo efetivamente trabalhado. Após cada atendimento, a CONTRATADA deverá registrar relatório detalhado por meio de sistema de helpdesk, ao qual a CONTRATANTE deverá possuir acesso amplo e irrestrito para acompanhamento, auditoria e consulta ao histórico de ocorrências. O sistema deverá permitir abertura, acompanhamento e encerramento de chamados, bem como envio automático de notificações por e-mail à CONTRATANTE a cada nova solicitação registrada ou atualização realizada. O relatório técnico deverá conter obrigatoriamente a descrição da demanda, diagnóstico identificado, soluções aplicadas, tempo efetivo de execução e prazo mínimo de garantia do serviço executado, não inferior a 30 (trinta) dias.
- A CONTRATADA deverá ainda disponibilizar e utilizar ferramenta profissional de acesso remoto para suporte técnico em tempo real, permitindo atendimento imediato sempre que necessário, inclusive fora do horário comercial quando o serviço exigir disponibilidade contínua. A ferramenta deverá possibilitar acesso remoto não assistido mediante agente previamente instalado nos equipamentos, gerenciamento centralizado dos dispositivos atendidos, painel administrativo para controle e visualização dos eventos de cada equipamento, registro de logs e



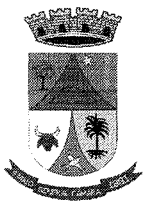
histórico de conexões com data, horário e identificação do dispositivo, autenticação segura com comunicação criptografada e compatibilidade com múltiplos sistemas operacionais, incluindo Windows, Linux, MacOS, Raspberry, devendo permitir acesso remoto sem necessidade de intervenção local no momento da conexão quando previamente autorizado pela CONTRATANTE.

- Após a abertura de chamado técnico junto à CONTRATADA, o atendimento deverá observar os seguintes prazos mínimos de resposta: **a) Atendimento remoto:** início **imediato**, garantindo conexão e suporte técnico por meio remoto (telefone, acesso remoto ou plataforma de suporte remoto), de forma a promover solução ou encaminhamento inicial sem atraso após a abertura do chamado; **b) Atendimento presencial:** o deslocamento e atendimento presencial **deverão ocorrer em até 2 (duas) horas**, contadas a partir do registro do chamado, sempre que o problema não puder ser solucionado remotamente ou quando demandado suporte Técnico no local pela CONTRATANTE. O prazo de atendimento aqui especificado será controlado e medido a partir do momento em que o chamado técnico for formalmente registrado no sistema de atendimento da CONTRATADA, com fornecimento de número de protocolo para controle e acompanhamento pela CONTRATANTE.
- Verificada a ocorrência de defeito, falha ou inconsistência relacionada ao serviço anteriormente executado dentro do prazo de garantia, a CONTRATADA ficará obrigada a realizar o respectivo reparo ou ajuste corretivo sem quaisquer ônus adicionais à CONTRATANTE, devendo a intervenção ocorrer no prazo máximo de 02 (duas) horas a contar da formalização da reclamação, assegurando-se a continuidade e estabilidade do ambiente tecnológico considerado crítico para o funcionamento ininterrupto dos serviços de saúde.
- No que se refere à execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter base de conhecimento técnica permanentemente atualizada, contemplando a documentação completa do ambiente tecnológico da Secretaria Municipal de Saúde. Essa base deverá incluir, no mínimo, o inventário lógico dos ativos de TI,



descrição da infraestrutura existente, topologia de rede, ambientes de virtualização, integrações entre sistemas, rotinas operacionais críticas, parametrizações relevantes, histórico de incidentes registrados, soluções aplicadas e eventuais recomendações técnicas para prevenção de novas ocorrências. A documentação deverá refletir a realidade operacional do ambiente, sendo atualizada sempre que houver alteração estrutural, implantação de nova solução, migração, customização ou intervenção relevante. A CONTRATANTE deverá possuir acesso irrestrito à referida base de conhecimento, de modo a garantir transparência, rastreabilidade das ações executadas, continuidade administrativa e preservação das informações estratégicas relacionadas à infraestrutura tecnológica da saúde municipal.

- Quanto aos serviços de suporte técnico para ferramentas de Telemedicina e Eletrocardiograma – Adaptação a Alterações de Ferramentas: A CONTRATADA deverá implementar, prestar suporte, realizar treinamentos e demais atividades correlatas relacionados às ferramentas Vithadoc (Telemedicina) e Call ECG (Sistema de Eletrocardiograma) sempre que solicitado, inclusive em horários extraturno (Plantão). Além disso, caso ocorram **alterações, atualizações, substituições, descontinuações ou adoção de novas soluções tecnológicas com funções equivalentes ou correlatas às mencionadas (inclusive novas versões, plataformas ou ferramentas substitutas)**, a CONTRATADA deverá **estender imediatamente os serviços de implantação, suporte técnico, atendimento remoto e presencial, e capacitação de usuários às novas ferramentas ou sistemas**, sem ônus adicional à CONTRATANTE, assegurando a **continuidade, interoperabilidade e eficiência dos serviços prestados**, nos mesmos padrões de qualidade, prazo de atendimento e níveis de serviço estipulados neste Termo de Referência. A adaptação às alterações de ferramentas deverá ser realizada com **planejamento coordenado, treinamento atualizado e suporte técnico integral**, mitigando impactos operacionais durante a transição ou migração para novas plataformas.



- A CONTRATADA fica expressamente proibida de subcontratar, ceder ou delegar, total ou parcialmente, a execução do objeto deste Termo de Referência e do contrato dele decorrente, inclusive quaisquer atividades, funções ou serviços relacionados ao suporte técnico no local, por telefone ou remotamente, bem como às atividades de implantação, suporte e treinamento referentes às ferramentas tecnológicas envolvidas, devendo executar diretamente todos os serviços objeto da contratação e responder integralmente pela sua efetiva prestação, sem transferência de responsabilidade a terceiros, sendo considerada qualquer tentativa de delegação, cessão, subcontratação, franquia ou contratação de cooperativas ou empresas parceiras como descumprimento contratual grave, sujeitando-a às penalidades previstas em lei e no instrumento contratual, inclusive rescisão e aplicação de sanções administrativas cabíveis.

6. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

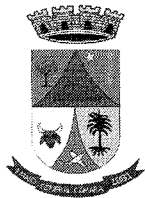
QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL: APRESENTAÇÃO PRÉVIA PARA QUALIFICAÇÃO DA EMPRESA

Certidão de Registro ativo no Órgão de Conselho de Classe (CFT / CRT) da empresa responsável pelos serviços prestados;

Certidão de Registro ativo no Órgão de Conselho de Classe (CFT / CRT) do técnico responsável pelos serviços prestados como Técnico em Informática reconhecido pelo MEC;

Prova que a Empresa possui em seu quadro funcional Profissional de nível superior na área de informática/Tecnologia da informação: Tecnólogo em Análise e Desenvolvimento de Sistemas;

Prova que a Empresa possui em seu quadro funcional, no mínimo, 01 (um) profissional



de nível técnico com curso de Técnico em Informática;

Comprovação do vínculo entre a empresa licitante e o seu responsável técnico da seguinte forma: Em se tratando de sócio da empresa, por intermédio da apresentação do contrato social e no caso de empregado, mediante cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) e/ou contrato de trabalho formal.

Apresentar ata e/ou certificado de treinamento junto Call ECG (prévio) – estando habilitado há intervir remotamente e presencialmente no equipamento e sistema de envio de Eletrocardiograma;

Apresentação de Atestado (os) de Capacidade técnica comprovando o seguinte:

Conhecimento nos sistemas GOVBR de RNDS, BNAFAR e demais aplicações do sistema da empresa Governança Brasil S/A, sistema atualmente crucial para sincronização dos dados, em especial vacinais, em todo território nacional.

Suporte ao sistema de gestão de saúde GOVBR Saúde;

Prestado suporte no SISTEMA ESUS SERVER, quanto a instalação, administração e atualizações no sistema operacional Linux Ubuntu 20.04 1 LTS ou programa superior;

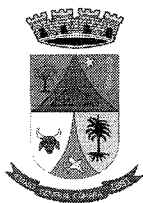
Prestado suporte na instalação, administração e atualizações em virtualização de servidores na plataforma Proxmox Virtual Environment 6.x ou programa superior;

Implantado, prestado suporte e treinamento na plataforma Vithadoc – Telemedicina/Video Chamada ou similar em gestão de atendimento médico SUS por Telemedicina ou Video Chamada;

Prestado suporte nas aplicações CNES, BPA, SIA, SCNES, RAAS, EGESTOR;

7. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

- Exercer a fiscalização do contrato



- Efetuar o pagamento nos termos do Termo de Referência.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- Cumprir as obrigações contratuais pactuadas
- Efetuar a entrega do produto conforme a necessidade da unidade de saúde.
- Manter a regularidade das Certidões fiscais
- Emitir a Nota fiscal
- Responsabilizar-se por encargos, frete, etc.

9. PAGAMENTO

O pagamento será efetuado no prazo de 30 dias após a entrega do serviço, mediante emissão da nota fiscal.

General Câmara, 04 de março de 2026.

Michele Bortolli

Agente administrativo

Matrícula 127128-8

Michele Maciel dos Santos

Secretária Municipal de Saúde

Matrícula 127222-5